

guide de l'évaluation des
compétences en entreprises

Certificat de Qualification
Professionnelle (**CQP**)
**Relation commerciale à distance
en commerces de gros**

RELATION COMMERCIALE À DISTANCE

Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle des commerces de gros (CCN N°3044).



Vous allez conduire l'**évaluation des compétences** d'un candidat au Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) « Relation commerciale à distance en commerce de gros ».

Cette évaluation, réalisée en entreprise en situation professionnelle réelle, est **déterminante pour l'obtention du CQP**, au même titre que l'entretien du candidat avec le jury final.

Pour vous accompagner pas à pas dans cette démarche, nous vous invitons à lire attentivement le présent document.

Dans les pages qui suivent, vous trouverez des précisions sur la **manière dont doivent être utilisés les outils supports à l'évaluation** du candidat au CQP ainsi que des **conseils pratiques** pour mener à bien votre mission d'évaluateur CQP dans les meilleures conditions.

1 - L'évaluation des compétences en entreprise : une phase clé pour le candidat

4 OUTIL

La maîtrise des compétences par le candidat doit être **constatée** par l'évaluateur en entreprise, sur la base de **critères** définis par la branche et qui figurent dans le *Livret d'évaluation des compétences en entreprise*. C'est ce document qui doit servir de base à l'évaluation du candidat et être transmis à la Commission paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, même si d'autres supports sont utilisés en parallèle dans l'entreprise.

L'évaluation doit être **formelle**, organisée selon les indications figurant dans le présent document et ne saurait **en aucun cas se limiter à une simple appréciation** d'ordre général de la part du responsable hiérarchique du candidat.

Les différentes **situations et les entretiens d'évaluation** doivent être **préparés** par l'évaluateur et le candidat, **programmés**, et faire l'objet d'une **restitution** formelle. Ils peuvent avoir lieu à des périodes différentes (observation en situation d'entretien de vente en semaine 1, puis, par exemple, en semaine 3, entretien sur le traitement des réclamations). Ainsi, les évaluations pourront être organisées à des moments différents en fonction du parcours du candidat (temps de formation, périodes de mise en pratique en entreprise, ...).

L'évaluation se réalisant pour une grande part en situation réelle, le candidat **doit avoir exercé les activités** correspondant aux différents domaines de compétences du CQP **avant de se présenter devant le jury final**, et ce **même s'il a suivi un module de formation** correspondant au domaine de compétences concerné.

4 OUTIL

Une fois l'ensemble des domaines de compétences évalués, l'entreprise doit renseigner la **fiche de synthèse** figurant sur le *Livret d'évaluation des compétences en entreprise*.

2 - Le CQP relation commerciale à distance en commerce de gros

- › Le CQP relation commerciale à distance en commerce de gros se compose de 6 unités de compétences qui **doivent faire chacune** l'objet d'une **évaluation formelle en entreprise** :

Compétence 1

Réaliser une prise de commande par téléphone

Compétence 2

Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre

Compétence 3

Apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise

Compétence 4

Utiliser les outils de gestion de la relation clients dans une activité de télévente

Compétence 5

Organiser son activité de télévente

Compétence 6

Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale

- › Les compétences 2, 3 et 6 sont communes au CQP relation commerciale à distance en commerce de gros, au CQP vente sur site en commerce de gros et au CQP vente itinérante en commerce de gros.
- › Les compétences peuvent être validées par le candidat indépendamment les unes des autres. Le candidat dispose d'un délai fixé par la branche pour valider les compétences manquantes et ainsi obtenir son CQP.

3 - Organiser une évaluation des compétences en entreprises

L'évaluation des compétences qui doit être réalisée dans le cadre de la préparation du CQP vente itinérante en commerce de gros est une évaluation **formelle**. Elle se déroule selon les étapes suivantes :

1. Préparation de l'évaluation

L'évaluateur doit s'assurer, avant de **programmer** l'évaluation, que l'ensemble des conditions sont réunies dans l'entreprise pour que cette évaluation puisse se dérouler convenablement. Cette vérification porte tant sur les **conditions matérielles** que sur les **conditions organisationnelles** de l'évaluation. Il conviendra ainsi par exemple d'éviter les périodes de très forte activité.

2. Information du candidat sur l'évaluation

Il appartient à l'évaluateur d'informer le candidat, en lien avec son responsable hiérarchique dans l'entreprise, de l'évaluation à venir. Cette information portera notamment sur les **conditions** dans lesquelles le candidat sera placé au cours de son évaluation, sur la **date** à laquelle il sera évalué, sur la **manière** dont il sera évalué et sur le **devenir** des résultats de cette évaluation. Il convient de faire de l'évaluation un temps clairement identifié pour le candidat

3. Évaluation du candidat

L'évaluation des compétences en entreprise prend la plupart du temps – et quand les compétences qui font l'objet de l'évaluation le permettent – la forme d'une observation du candidat en situation professionnelle réelle. Dans ce cas, l'évaluateur procède en deux temps :

- 1/ **observation** du candidat en situation professionnelle
- 2/ **entretien d'évaluation** permettant de compléter l'observation en situation

4
OUTIL

Compte tenu de l'organisation des CQP, chacune des compétences doit être évaluée séparément, sur la base des critères d'évaluation figurant dans le *Livret d'évaluation des compétences en entreprise*. L'évaluateur peut utiliser les « **grilles d'aide à l'évaluation des compétences** » pour noter les **résultats de ses observations au fil des entretiens et des observations**.

4. Restitution des résultats au candidat

La restitution des résultats de l'évaluation en entreprise au candidat s'organise en fin d'évaluation et porte sur **l'ensemble des compétences** évaluées. Elle doit s'organiser en lien étroit avec le **responsable hiérarchique** du candidat, qui donnera à l'évaluateur l'ensemble des consignes nécessaires.

4 - Les situations d'évaluation pour le CQP relation commerciale à distance en commerce de gros

Dans les pages suivantes, vous trouverez l'ensemble des informations qui vous permettront de procéder à l'évaluation du candidat en situation professionnelle réelle. Pour le CQP relation commerciale à distance en commerce de gros, trois situations différentes d'évaluation sont prévues, la seconde permettant d'évaluer trois compétences différentes :

Situations	Compétences évaluées
Situation 1 Entretien de télévente	Compétence 1 : réaliser une prise de commandes par téléphone Compétence 2 : découvrir les besoins argumenter et convaincre pour vendre Compétence 3 : apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise Compétence 4 : utiliser les outils de gestion de la relation clients dans une activité de télévente

Temps d'observation du candidat en entretien de télévente : 3 entretiens complets d'1 heure

Situation 2 Entretien d'évaluation sur l'organisation du candidat	Compétence 5 : organiser son activité de télévente
---	---

Entretien d'évaluation : 30 minutes maximum

Situation 3 Entretien d'évaluation sur le traitement des réclamations	Compétence 6 : traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale
---	---

Entretien d'évaluation : 30 minutes

4.1 - Situation 1 : entretien de télévente

Dans quelle(s) situation(s) placer le candidat ?

- › Le candidat est placé en situation d'entretien de télévente, en fonction des pratiques en cours au sein de l'entreprise. Les entretiens conduits doivent dans la mesure du possible être variés : appels sortants, organisés dans le cadre d'un plan d'appel ou non, appels entrants, auprès de différentes catégories de clients, ...
- › Il doit s'agir de réels entretiens de télévente et non de simples prises de commandes.
- › Il s'agit pour le candidat de vendre par téléphone, à partir d'une analyse de la fiche client et d'une adaptation des produits proposés à ses besoins et habitudes d'achat, dans une activité où il peut être amené à délivrer des conseils techniques sur les produits et services vendus. Le cadre de l'évaluation est celui dans lequel le candidat travaille habituellement. Il doit disposer des mêmes outils.
- › Au cours des entretiens, il est indispensable que l'évaluateur puisse entendre ce que dit l'interlocuteur du candidat.

Combien de temps observer le candidat ?

- › L'observation du candidat en entretien de télévente doit s'effectuer sur la base d'au moins trois entretiens complets, donnant lieu à une phase de découverte des besoins, une phase de présentation de l'offre, une phase de négociation et une conclusion. Le temps d'observation doit être d'au moins une heure, au cours de laquelle l'évaluateur doit avoir observé le candidat au moins trois fois dans les situations suivantes :
 - Analyse de la fiche client.
 - Ciblage de l'interlocuteur adéquat.
 - Phase de découverte et d'analyse des besoins du client.
 - Personnalisation de l'offre de produits et de services.
 - Conseil technique sur les produits et les services de l'entreprise.
 - Clôture de l'entretien.

Si une ou plusieurs compétences n'ont pas pu être observées au cours d'un entretien donné, il convient ne pas attribuer de « note » à la compétence donnée*.

*Voir point 5 : remplir les grilles d'évaluation.

Quels points approfondir dans l'entretien d'évaluation ?

- ▶ L'entretien d'évaluation suit la phase d'observation du candidat. Il a pour objectif de permettre à l'évaluateur de compléter ses observations et doit donc être ciblé sur des points précis. Sa durée est d'au maximum 30 minutes. Il est recommandé au cours de cet entretien de s'appuyer sur des exemples précis, issus de la phase d'observation.

- ▶ Au cours de l'entretien d'évaluation, l'évaluateur peut notamment questionner le candidat sur :
 - la manière dont il a ciblé l'interlocuteur pertinent pour passer commande : quels ont été les critères utilisés ? comment s'est-il organisé pour échanger avec la bonne personne sans perdre de temps ?
 - la manière dont il a analysé les fiches clients : quelles ont été les informations clés sélectionnées ? pourquoi ? comment s'en est-il servi ?
 - la manière dont il a identifié les besoins des clients : comment a-t-il mené sa phase de découverte des besoins auprès de tel client ? qu'est-ce qui lui a fait penser que les besoins de tel client avaient évolué ? pourquoi avoir posé telle question ?
 - la manière dont il a personnalisé les entretiens téléphoniques et les offres de produits proposées au client : comment s'y est-il pris ? pourquoi ? pourquoi avoir proposé tel produit complémentaire à tel client ? telle promotion à tel autre ? qu'est-ce qui lui a fait penser que cette offre pouvait intéresser ce client ? comment a-t-il développé une relation commerciale avec tel client ?
 - la manière dont il a conduit son entretien de vente : comment a-t-il suscité l'intérêt de tel client ? comment a-t-il traité les objections de tel autre ? pourquoi ? pourquoi avoir réajusté son argumentation auprès de tel client ? pourquoi a-t-il présenté les caractéristiques techniques de tel produit de telle manière ? en quoi cette présentation permettait-elle de traduire les caractéristiques techniques du produit en avantages pour le client ?
 - la manière dont il a exploité l'outil de GRC avant, pendant et après les entretiens
 - la manière dont il a finalisé les entretiens : quelles ont été les informations récapitulées en fin d'entretien ? pourquoi ?

En fonction des réponses fournies par le candidat au cours de cet entretien, l'évaluateur pourra revenir sur les grilles d'évaluation et ajuster son appréciation

ATTENTION ! Au cours de la phase d'observation, l'évaluateur peut prendre des notes mais en aucun cas parler au candidat, même entre différents entretiens, et ce jusqu'à la fin de l'évaluation.

De la même façon, l'entretien d'évaluation qui se déroule à l'issue des observations a pour objectif d'approfondir la phase d'observation et de recueillir des informations complémentaires auprès du candidat. Il ne s'agit en aucun cas d'un temps de restitution des résultats des évaluations.

L'évaluateur est invité à suivre les règles régissant l'écoute des entretiens téléphoniques des candidats (prévenir le candidat, le client, ...).

Rappel : la situation 1 permet d'évaluer les compétences 1, 2, 3 et 4.

4.2 - Situation 2 : entretien d'évaluation sur l'organisation du candidat

3

OUTIL

Dans quelle(s) situation(s) placer le candidat ?

- ▶ Il est demandé au candidat de renseigner le *Dossier professionnel* dans le cadre de la préparation du CQP. Les questions qui lui sont posées sur l'organisation de son activité sont les suivantes :
 - Comment organisez-vous votre activité (quotidienne, hebdomadaire, mensuelle, ...) ?
 - Quels sont les critères que vous utilisez pour prioriser vos appels ? vos actions ?
 - Quelles sont selon vous les contraintes de l'organisation de l'activité de télévente ?
 - Qu'avez-vous mis en place dans votre organisation personnelle pour être plus efficace ?
- ▶ Une fois le *Dossier professionnel* rempli, le candidat adresse à l'évaluateur la partie portant sur l'organisation de son activité. L'évaluateur prend connaissance de ce document et convient avec le candidat d'une date d'entretien d'évaluation.
- ▶ L'évaluateur incite le candidat à remplir ce document de la manière la plus détaillée possible, en s'appuyant sur des exemples concrets issus de sa pratique professionnelle. Il est important d'insister auprès du candidat sur le fait qu'il n'y a pas de « bonnes » ou de « mauvaises » réponses, le but de ce travail étant d'apprécier de la manière la plus exacte possible la façon dont il organise son activité. Le candidat peut recueillir en vue de l'entretien d'évaluation des documents ou outils qu'il utilise pour organiser son activité.

3

OUTIL

Combien de temps observer le candidat ?

- ▶ La durée de l'entretien d'évaluation doit être d'au maximum 30 minutes.

Quels points approfondir dans l'entretien d'évaluation ?

- ▶ Au cours de l'entretien d'évaluation, l'évaluateur peut notamment questionner le candidat sur :
 - La manière dont il organise son espace de travail : comment fait-il en sorte que l'ensemble des informations dont il a besoin soit facilement accessible ? comment s'organise-t-il pour éviter de gêner ses collègues au cours de ses appels ?
 - La manière dont il gère son temps : comment tient-il compte des priorités commerciales pour prioriser ses appels ? ses actions ?
 - La manière dont il participe à la circulation de l'information dans l'entreprise : sur quelles informations s'appuie-t-il pour organiser son activité ? auprès de quels services la recueille-t-il ? quelles informations transmet-il sur les clients dans l'entreprise ? à quels services ? pourquoi ?

En fonction des réponses fournies par le candidat au cours de cet entretien, l'évaluateur remplit la grille d'évaluation portant sur la compétence 5 : organiser son activité de télévendeur.

ATTENTION ! L'entretien d'évaluation est un temps d'apport d'informations de la part du candidat. Il s'agit donc pour l'évaluateur de mener son entretien en conséquence et d'éviter tout commentaire ou tout jugement de valeur sur la manière dont le candidat organise son activité. Les résultats de l'évaluation ne lui seront en effet communiqués qu'à posteriori, selon des modalités à convenir avec son responsable hiérarchique.

Rappel : la situation 2 permet d'évaluer la compétence 5.

4.3 - Situation 3 : entretien d'évaluation sur le traitement des réclamations

Dans quelle(s) situation(s) placer le candidat ?

- › Le candidat identifie, à partir de son expérience, deux situations dans lesquelles il a eu à traiter des réclamations clients. Lors d'un entretien, le candidat présente à l'évaluateur ces deux situations en précisant :
 - la nature de l'interpellation faite par le client,
 - le questionnement qui a été le sien afin d'identifier les raisons de cette réclamation,
 - la cause de la réclamation,
 - la manière dont la réclamation a été traitée.

Le candidat est libre de présenter, lors de cet entretien, les documents qu'il a rédigés ou utilisés lors du traitement des réclamations.

Combien de temps échanger avec le candidat ?

- › La durée de l'entretien d'évaluation doit être d'environ 30 minutes.

Quels points approfondir dans l'entretien d'évaluation ?

- › Au cours de l'entretien d'évaluation, l'évaluateur peut notamment questionner le candidat sur :
 - La manière dont il a cherché à conserver une relation commerciale de qualité avec le client : comment a-t-il cherché à désamorcer sa colère, son agressivité ?
 - La manière dont il a analysé la situation : comment a-t-il identifié les raisons de la réclamation à partir des informations fournies par le client et les informations collectées dans l'entreprise ? de quelles informations s'est-il servi et pourquoi ?
 - La manière dont il a traité la réclamation : comment a-t-il identifié les solutions possibles ? quels ont été les critères de son choix ? à quelle autre personne dans l'entreprise a-t-il fait part de cette réclamation ? pourquoi ?
 - La manière dont il a respecté la procédure de traitement des réclamations et litiges : en quoi a-t-il tenu compte des procédures de l'entreprise dans le traitement de la réclamation ? comment a-t-il identifié les limites de son intervention ?

En fonction des réponses fournies par le candidat au cours de cet entretien, l'évaluateur remplit la grille d'évaluation portant sur la compétence 6 : traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale

ATTENTION ! L'entretien d'évaluation est un temps d'apport d'informations de la part du candidat. Il s'agit donc pour l'évaluateur de mener son entretien en conséquence et d'éviter tout commentaire ou tout jugement de valeur sur la manière dont le candidat organise son activité. Les résultats de l'évaluation ne lui seront en effet communiqués qu'a posteriori, selon des modalités à convenir avec son responsable hiérarchique.

Rappel : la situation 3 permet d'évaluer la compétence 6.

5 - Remplir les grilles d'évaluation

Afin de formaliser son évaluation des compétences des candidats, il est recommandé à l'évaluateur de s'aider des grilles d'aide à l'évaluation fournies. Elles lui permettront de noter au fur et à mesure des observations les résultats obtenus et de synthétiser ses observations. Elles permettront également d'identifier les points sur lesquels les observations se sont révélées insuffisantes pour évaluer le candidat. Ces points devront donc être abordés au cours de la phase d'entretien d'évaluation.

► L'ensemble des situations (observation d'entretiens de vente ou réalisation d'entretiens d'évaluation) doit être noté pour chaque critère d'évaluation selon une échelle de 1 à 4 :

1. maîtrise insuffisante
2. maîtrise moyenne
3. bonne maîtrise
4. excellente maîtrise

Évaluation d'entretiens de vente

L'évaluateur dispose de grilles lui permettant de « noter » chaque entretien observé. Un récapitulatif des indicateurs d'évaluation figure dans chaque grille.

► Il est demandé à l'évaluateur :

- 1/ de procéder aux observations
- 2/ pour chaque indicateur d'évaluation, d'indiquer pour chaque entretien sa notation de 1 à 4
- 3/ une fois l'observation terminée, de vérifier que chaque indicateur a bien été noté au moins 3 fois
- 4/ de réaliser pour chaque indicateur la moyenne des notes obtenues
- 5/ de reporter ces moyennes dans le livret d'évaluation des compétences en entreprise.

Exemple : (à reporter sur le *Livret d'évaluation des compétences*)

	Entretien 1	Entretien 2	Entretien 3	Entretien 4	Entretien 5	Moyenne
Connaissance technique des produits et des services² Noter de 1 à 4 ou non évalué	2	3	4	-	3	3
Conseil technique apporté aux clients Noter de 1 à 4 ou non évalué	3	2	4	2	3	2,8
Environnement du conseil technique Noter de 1 à 4 ou non évalué	-	4	-	3	2	3

² Voir le détail des indicateurs d'évaluation en fin de document

Réalisation d'un entretien d'évaluation

L'évaluateur dispose de grilles lui permettant de « noter » l'entretien d'évaluation qu'il conduit, ainsi que ses observations. Un récapitulatif des indicateurs d'évaluation figure dans chaque grille.

► Il est demandé à l'évaluateur :

- 1/ de procéder à l'entretien d'évaluation ;
- 2/ pour chaque indicateur d'évaluation, d'indiquer sa notation de 1 à 4 ;
- 3/ de réaliser, le cas échéant, pour chaque indicateur la moyenne des notes obtenues ;
- 4/ de reporter ces moyennes dans le livret d'évaluation des compétences en entreprise.

6 - Quelques points de repère

Nous vous proposons ci-dessous quelques points de repère méthodologique pour mener à bien votre mission d'évaluateur CQP :

Avant toute évaluation

- Je relis attentivement et je me remémore l'ensemble des outils d'évaluation (référentiel de compétences du CQP, grilles d'évaluation à remplir, indicateurs et critères d'évaluation).
- Je m'informe sur les activités professionnelles précises du candidat.
- Je prépare et je rassemble l'ensemble des documents nécessaires à l'évaluation (en particulier les grilles d'évaluation).

Pour les observations en situation de travail réelle

- Je présente le déroulement de l'évaluation au candidat.
- Je mets en confiance la personne évaluée en lui précisant que l'évaluation va porter sur sa manière de procéder en situation de travail réelle et qu'il s'agit avant tout de mettre en évidence ses compétences professionnelles.
- Je m'appuie sur les outils CQP pour conduire les évaluations.
- Je note au fur et à mesure les points qui devront être vérifiés au cours de l'entretien d'évaluation qui suivra et les exemples sur lesquels je vais m'appuyer.
- Je n'oublie pas de conclure l'observation.

Pour les entretiens d'évaluation

- Je m'assure que les conditions de l'entretien seront bonnes et que je disposerai, ainsi que le candidat, d'un temps suffisant (éviter les locaux bruyants, passants, vitrés, les téléphones qui sonnent pendant l'entretien...).
- Je prépare l'entretien en récapitulant les questions que je souhaite poser au candidat.
- J'accueille le candidat et je cherche à le mettre à l'aise.
- Je rappelle les objectifs de l'entretien et la manière dont il va se dérouler.
- Je donne au candidat la durée indicative de l'entretien, sachant que s'il est plus long ou moins long, ce n'est ni bon ni mauvais signe...
- Je laisse le candidat s'exprimer.
- Je cherche à identifier ce que le candidat fait vraiment dans sa pratique professionnelle et non ce qu'il devrait faire en posant des questions concrètes et ciblées, en demandant des exemples, ...
- Je reformule régulièrement ce que dit le candidat pour être certain de bien comprendre et pour le relancer (« si je vous comprends bien, si je résume, au fond, pour vous, en d'autres termes, si je récapitule, autrement dit... »).
- Je veille à ne pas émettre de jugements de valeur, et à éviter de laisser transparaître mon avis par la formulation d'une question.
- J'évite de parler de ce que je vais, de couper la parole au candidat, de le laisser dériver vers des débats qui n'apportent rien à l'évaluation, de donner des conseils ou des avis au candidat.
- Je pose toutes les questions nécessaires pour pouvoir apprécier l'activité réalisée par le Je n'oublie pas de conclure l'entretien.
- Je précise à la personne ce qui va se passer ensuite : envoi du dossier d'évaluation en entreprise et du *Dossier professionnel* à la branche, convocation à un entretien d'évaluation externe à l'entreprise, puis transmission des résultats.

En fin d'évaluation :

- Je renseigne de manière lisible et je signe les outils d'évaluation : ce document fait partie du dossier présenté à la CPNEFP.
- Je transmets les documents au secrétariat de la CPNEFP
CGI Campus - 18, rue des Pyramides - 75001 Paris.

La Commission Paritaire Nationale de la CCN des Commerces de Gros est composée d'un collège employeurs et d'un collège salariés

Les organisations professionnelles

- › FEDA : www.feda.fr
- › FEDIN : fdi.federation@gmail.com
- › FENSCOPA : www.fenscopa.com
- › FGME : www.fgme.fr
- › FNAS : www.fnas.fr
- › FNCPLA : www.fncpla.org
- › FND : f.n.d@wanadoo.fr
- › FGFP : fgfpfrance@aol.com
- › NAVSA : www.navsa.fr
- › PRS : ufipa@wanadoo.fr
- › SNDCP : www.cgi-cf.com
- › SNGFGBT : www.cgi-cf.com
- › SYNDIGEL : www.syndigel.org
- › UCAPLAST : www.ucaplast.fr
- › UNCGFL : www.uncgfl.fr
- › UPCP : upcp@wanadoo.fr
- › VCI : www.cgi-cf.com
- › CGI : www.cgi-cf.com

Les organisations syndicales de salariés

- › CFDT : www.cfdt-services.fr
- › CGT : www.cgt.fr
- › CSFV CFTC : www.csfv.fr
- › FEC CGT FO : www.fecfo.fr
- › FGTA FO : www.fgtafo.fr
- › FNAA CFE CGC : www.cfecgcagro.com
- › FNECS CFE CGC : www.fnecs-cfecgc.org